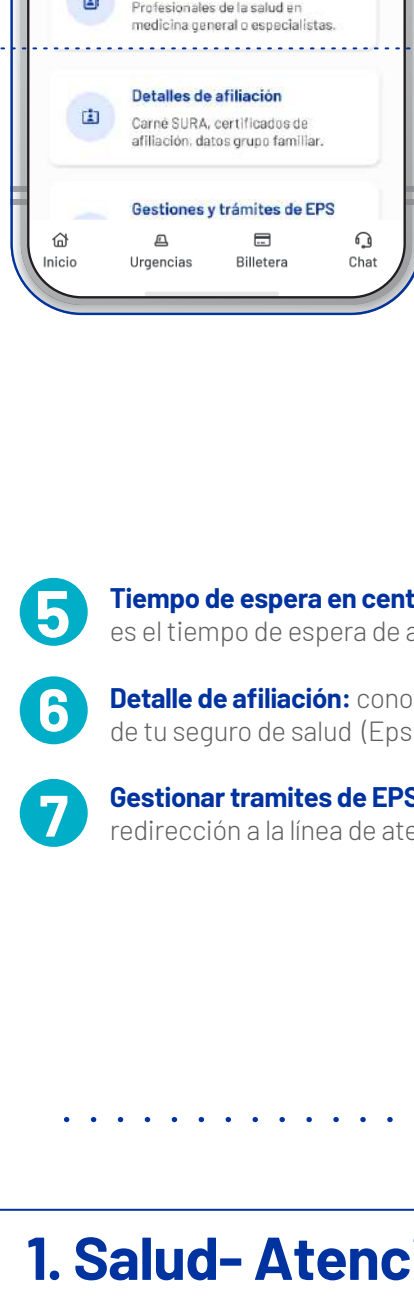


#AppSegurosSURA

Guía general - Salud

Menú Salud



Ingresa por el home de la aplicación al **mundo de salud**.

- Atención en Salud:** podrás agendar, ver tus citas médicas programadas e ingresar a atenciones virtuales en salud.
- Ayuda por dificultad en atención (Solo póliza):** ingresando tu número de celular, uno de nuestros asesores se comunicará contigo para atender tu dificultad.
- Reembolso (Solo póliza):** si pagaste alguna cita particular pero es un servicio que cubre tu póliza podrás pedir el reembolso de tu dinero, en esta opción podrás consultarla y gestionarla.
- Directorio Médico (Solo póliza):** encontraras los médicos de nuestra red aliada de Sura, con los que podrás solicitar citas incluidos en tu plan de salud póliza.

5 Tiempo de espera en centro:

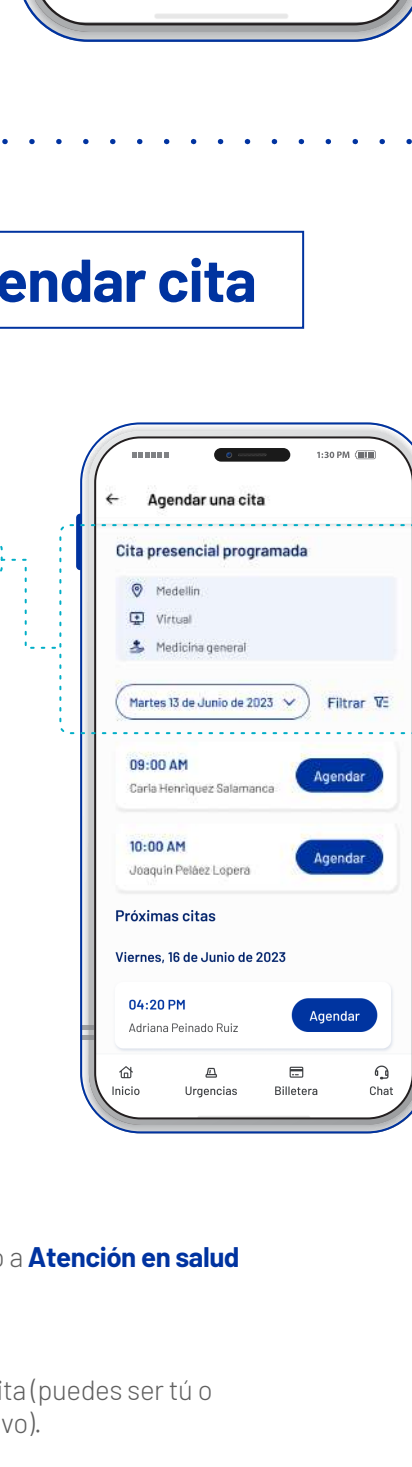
conoce cuanto es el tiempo de espera de atención en tus IPS.

6 Detalle de afiliación:

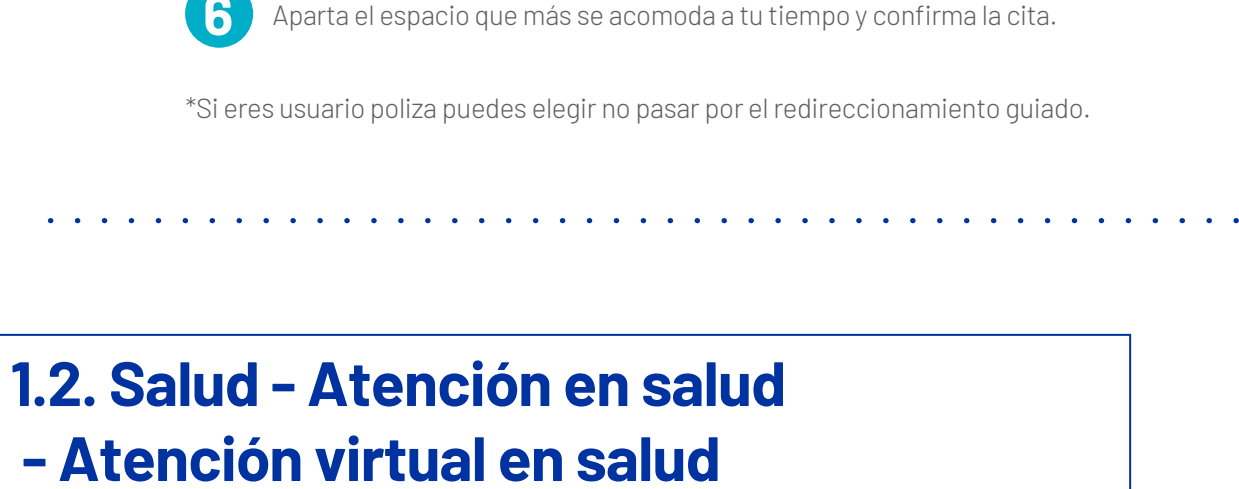
conoce la información de tu seguro de afiliación (Eps o póliza).

7 Gestionar tramites de EPS (EPS):

es una redirección a la línea de atención de EPS.



1. Salud- Atención en salud – Agendar cita



1 Entra a la sección Salud del menú principal luego a **Atención en salud** y por último en **agendar cita**.

2 Marca el nombre de la persona para la que es la cita (puedes ser tú o un miembro de tu familia si tienes un plan colectivo).

3 Da clic en **Nueva cita**, selecciona el tipo de cita (póliza de salud, ayudas diagnósticas u odontológica o médico general por EPS SURA).

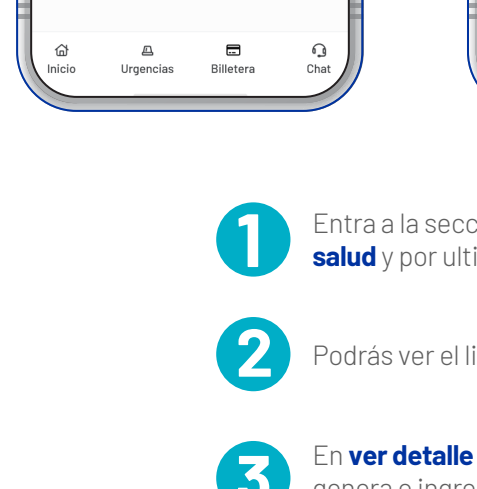
4 Del listado, elige los síntomas que afectan tu Salud en ese momento.

5 De acuerdo con esto, te recomendamos los servicios disponibles para que te atiendan.

6 Aparta el espacio que más se acomoda a tu tiempo y confirma la cita.

*Si eres usuario póliza puedes elegir no pasar por el redireccionamiento guiado.

1.2. Salud - Atención en salud - Atención virtual en salud



1 Entra a la sección Salud del menú principal luego a **Atención en salud**, da clic en **atención virtual en salud** para tener una atención virtual con uno de nuestros expertos.

2 Si eres de IPS adscrita ingresas inmediatamente a una atención, si eres de póliza o de IPS propias debes primero contarnos tus síntomas para hacer una redirección a la cual es la atención que necesitas.

• Para ingresar a tu atención debes hacerlo mediante ver citas programadas, ingresar al detalle de tu cita.

1.3. Salud - Atención en salud - Consultar citas programadas

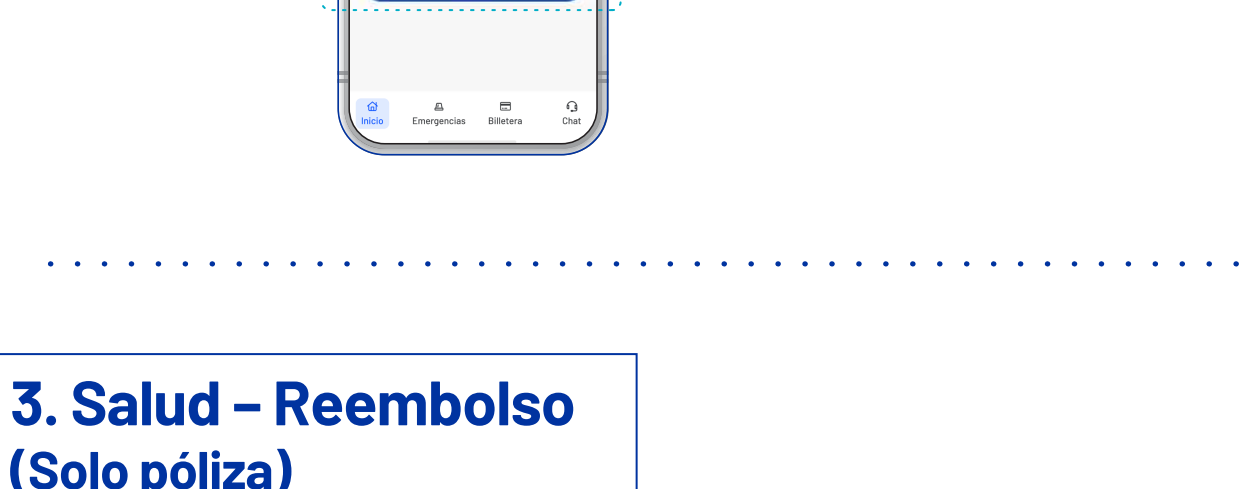


1 Entra a la sección Salud del menú principal luego a **Atención en salud** y por último **ver citas programadas**.

2 Podrás ver el listado de tus citas.

3 En **ver detalle** podrás cancelar tu cita, pagar copago si esta cita genera o ingresar a la atención virtual en salud, en caso de que la cita sea virtual programada.

1.4. Salud - Atención en salud - ver historial de conversaciones

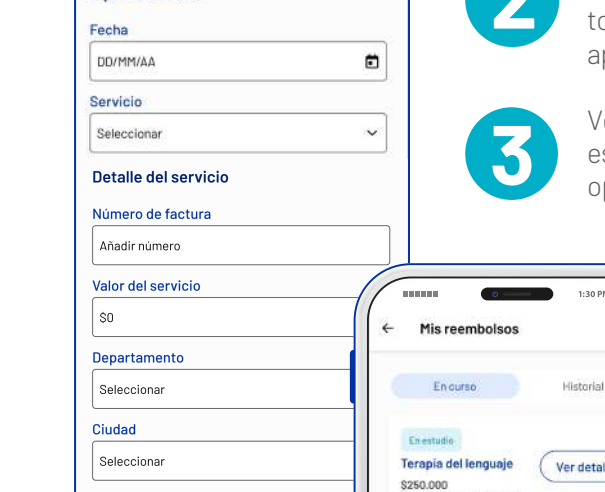


1 Entra a la sección Salud del menú principal luego a **Atención en salud** y por **ver historial de conversaciones**.

2 Selecciona cuál de los chat quieres consultar.

3 Revisa que te dijo tu médico o si de adjuntaron documentos dentro de este chat.

2. Salud - Ayuda por dificultad en atención (Solo póliza)



1 Puedes ingresar por el menú, centro de ayuda o por el home en el mundo de salud, en la opción **ayuda por dificultad en atención**.

2 Ingresas tu número de celular y dale **confirmar**.

3 En unos minutos un agente se comunicará contigo.

3. Salud - Reembolso (Solo póliza)



1 Puedes ingresar por el mundo de salud, **nuevo reembolso**, o por la opción de la barra de opciones en la parte inferior de la app en **billettera**, en **reembolsos**.



2 Ingresas la información y adjunta la foto de la factura. Puedes tomarla en ese instante desde la app o seleccionarla de tu galería.

3 Verifica que todos los datos estén correctos y marca la opción **confirmar**.



En la misma opción podrás ver el estado del reembolso y el detalle de estos.

4. Salud - Directorio médico (Solo póliza)



1 Selecciona la sección Salud, da clic en **Directorio médico**.

2 Ingresas el tipo y número de documento de la persona para la que es la cita.

3 Presiona el botón **Consultar** para ver el número de teléfono de los médicos donde podrás pedir tu cita.

*Esta opción también te aparecerá cuando intentas pedir una cita por la app y no encuentra disponibilidad cercana.

5. Salud - Tiempos de espera en centro



1 Ingresas a la sección **Salud**.

2 Da clic en la opción **tiempo de espera en centro**.

3 Selecciona la ciudad en la que te encuentras y el servicio que necesitas consultar (atención pediátrica o para adultos).

4 Revisa los tiempos y toma la decisión de a qué lugar ir.

6. Salud- Detalles de afiliación

1 Ingresas a la sección Salud, **detalle de afiliación**, allí encontraras, Carné Sura Póliza, información de grupo familiar, certificados y detalle de producto.

En la opción de certificados podrás descargar tu certificado de póliza Sura.

En detalle de producto, podrás ver las coberturas de tu plan de salud en póliza, si eres Eps (plan básico de salud) solo verán si el plan está activo.